

## DAFTAR PUSTAKA

- Anindita, Bernadetta Dwiyani. 2012 *Analisis kepuasan pelanggan pada Alfamart tembalang dari dimensi pelayanan (studi kasus pada Alfamart Jl.Ngesrep timur V/69, Kota Semarang)*, skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Buyung, 2013. *Pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan konsumen pada minimarket Alfamart trodopuli di kota Makasar*, skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
- Hardiyati, Ratih, 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapa (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*, Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Hendri, Ma'ruf. 2006. *Pemasaran Ritel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hishamuddin, Fitri Abu Hasan, 2008. *Service quality and student satisfaction: A case study at privat higher education institution*, International Business research Vol.110.147/Ajbr150008.
- Imam Ghazali, 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kirom bahrul, 2015. *Mengukur kinerja pelayanan dan kepuasan konsumen*, Bandung: Pustaka reka Cipta.
- Kotler, Philip dan Keller. Kevin Lane, 2008 *Manajemen pemasaran*. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2008. *Prinsip-prinsip pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013 *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi III. Jakarta: Salemba Empat.
- Payne, Andrian. 2009. *The essence of Service Marketing Pemasaran Jasa*. Andi, Yogyakarta.

Ratnasari, Ririn Tri dan Aksa, Mastuti 2011. *Manajemen pemasaran jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Rosad, dan Suparyanto. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Bogor: In Media

Nani Cesimariani dan Dibyantoro, 2012. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Haspari Palembang”, *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi* Vol. 2 No. 2.

Noor Juliyansyah, 2011. *Metode penelitian*,. Jakarta: Kencana Prenada Media group.

Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

\_\_\_\_\_, 2015. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy & Diana, Anastasia 2012 *Pelanggan puas? Tak cukup!* Yogyakarta: Andi offset.

\_\_\_\_\_, 2015. *Pedoman penyusunan Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.